

KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN GALESONG UTARA KABUPATEN TAKALAR

Nurfadilah Fajri Hurriyah

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar

Email: (nurfadilahfajrihurriyah@gmail.com)

Abstrak

Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. Dibimbing oleh Bapak Fakhri Kahar dan Bapak Haedar Akib. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan terdiri atas kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar sudah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sehingga masyarakat merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pencatat nikah selama melakukan pelayanan pencatatan nikah. Hal ini dapat ditinjau dari 10 dimensi pelayanan yang digunakan, yaitu: 1) Tangible (Bukti Fisik), 2) Reliable (Kemampuan), 3) Responsiveness (Daya Tanggap), 4) Competence (Kompetensi), 5) Courtesy (Kesopanan), 6) Credibility (Kredibilitas), 7) Security (Keamanan), 8) Access (Akses), 9) Communication (Komunikasi) dan 10) Understanding The Customer (Kemampuan Memahami Pelanggan).

Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas, Pencatatan Nikah.

1. PENDAHULUAN

Manusia pada hakikatnya selain disebut sebagai makhluk individu, juga disebut sebagai makhluk sosial yang dalam kehidupannya selalu membutuhkan bantuan dari orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal tersebut yang mendasari terjadinya proses pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan manusia. Pelayanan bisa berupa pelayanan fisik maupun pelayanan administratif. Dalam hal ini bentuk pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada setiap warga negaranya.

Menurut Sutedi (2015: 3), pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Peranan pemerintah dalam proses pemberian pelayanan adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses pelayanan sesuai dengan yang seharusnya. Dengan diperankannya pelayanan sebagai katalisator tentu saja akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam

memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.¹

Pelayanan menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik, memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Adapun pemerintah mempunyai tanggung jawab dan kewenangan dalam menentukan standar pelayanan minimal.

Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 pasal 7 Tahun 2003, “Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara

pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”²

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (1) bahwa: Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³

Pernikahan merupakan suatu hal yang penting dalam realita kehidupan umat manusia. Dengan adanya pernikahan, rumah tangga dapat ditegakkan dan dibina sesuai dengan norma agama dan tata kehidupan masyarakat. Dalam rumah tangga berkumpul dua insan yang berlainan jenis yaitu suami dan istri, mereka saling berhubungan agar mendapat keturunan sebagai penerus generasi. Insan-insan yang berada dalam rumah tangga itulah yang disebut keluarga.

Pernikahan menjadikan proses keberlangsungan hidup manusia di dunia

¹ Adrian Sutedi. 2015. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika, hal.3

² Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara, hal.5

³ Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Cetakan ke-1. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, hal.2

ini berlanjut, dari generasi ke generasi.⁴ Pernikahan juga berfungsi untuk mengatur hubungan antara laki-laki dan perempuan berdasarkan pada asas saling menolong dalam wilayah kasih sayang dan cinta serta penghormatan.⁵

Kebutuhan administratif mengenai pernikahan telah diatur baik secara agama maupun hukum positif Negara Indonesia. Hal ini dikarenakan kebutuhan manusia untuk menikah dan berumah tangga adalah awal dari munculnya kebutuhan yang lainnya. Pada dasarnya dalam Al-Quran dan al-Hadis tidak mengatur secara rinci mengenai pencatatan pernikahan. Tuntutan perkembangan dengan berbagai pertimbangan kemaslahatan guna kepentingan kepastian hukum di dalam masyarakat, administrasi pernikahan ini diatur dalam Undang-undang Nomor 1 tahun 1974 tentang pencatatan pernikahan.

Pencatatan pernikahan merupakan upaya untuk menjaga kesucian aspek hukum yang timbul dari ikatan perkawinan. Realisasi pencatatan itu, melahirkan Akta Nikah yang masing-masing dimiliki oleh istri dan suami salinanya. Akta tersebut, dapat digunakan oleh masing-masing pihak bila ada yang merasa dirugikan dari adanya ikatan pernikahan itu untuk mendapatkan haknya.

Kantor Urusan Agama merupakan lembaga pemerintah yang berada di bawah naungan Departemen Agama. Tugas dan wewenang Kantor Urusan Agama adalah melaksanakan tugas kantor Departemen Agama kota dan kabupaten yang di bidang urusan Agama Islam di wilayah Kecamatan. Kantor Urusan Agama Untuk meningkatkan kinerja, pelayanan dan bimbingan masyarakat islam perlu dilakukan penataan organisasi dan tata kerja yang baik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kantor Urusan berfungsi sebagai Penyelenggara statistik dan dokumentasi, penyelenggara surat menyurat, kearsipan, pengetikan rumah tangga Kantor Urusan Agama Kecamatan, pelaksana pencatatan pernikahan, rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Dirjen Bimas Islam berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sama halnya seperti instansi yang lain, Kantor Urusan Agama sebagai pemberi layanan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan

⁴ Syaikh Kamil Muhammad Uwaidah. 2014. *Fiqih Wanita*. Cetakan ke-41. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, hal.400

⁵ Ibid.

kepada masyarakat. Tetapi pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama tersebut terutama pada pengurusan pencatatan pernikahan. Demikian halnya dengan Kantor Urusan Agama banyak masyarakat yang masih merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum memuaskan atau masih di bawah standar pelayanan.

Permasalahan lain, yaitu kurangnya sosialisasi tentang cara pengurusan pencatatan pernikahan sehingga banyak masyarakat yang kurang paham tentang pengurusan pencatatan pernikahan, banyak masyarakat yang tidak tahu persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pencatatan pernikahan tersebut, banyak masyarakat yang mendaftarkan pernikahannya kurang dari 10 hari masa kerja sesuai dengan persyaratan yang ada di dalam pengurusan pencatatan pernikahan.

Berdasarkan uraian masalah di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang **“Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar”**. Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah **“Bagaimanakah kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar ?”**. Adapun tujuan dari penelitian

ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar.

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. Konsep Kualitas Pelayanan

1) Pengertian Kualitas Pelayanan

Feigenbaum dalam Nasution (2015: 2) menyatakan bahwa, “kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full costumer satisfacyion*).” Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.⁶

Gasparz dalam Sinambela (2017: 6-7), mengemukakan bahwa: Pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok: kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk; kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.⁷

Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2016: 2): Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat

⁶ Nur Nasution. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Edisi ke-3. Bogor: Ghalia Indonesia, hal: 2)

⁷ Lijan Poltak Sinambela. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Cetakan ke-9. Jakarta: PT Bumi Aksara, hal. 6-7

diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁸

Menurut Sedarmayanti (2010: 243), “Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara”.⁹ Dari beberapa pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah aktivitas yang dilakukan dalam pemberian jasa atau layanan yang mampu memberikan kepuasan akan kebutuhan masyarakat.

2) Asas, Prinsip dan Standar Pelayanan

Menurut Ratminto dan Winarsih (2016: 19-20) “untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, yaitu: a) Transparansi, b) Akuntabilitas, c) Kondisional, d)

Partisipatif, e) Kesamaan Hak, f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban”

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah: a) Kesedehanaan, b) Kejelasan, c) Kepastian waktu, d) Akurasi, e) Keamanan, f) Tanggung jawab, g) Kelengkapan sarana dan prasarana, h) Kemudahan akses, i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, j) Kenyamanan.

Menurut Mukarrom dan Laksana (2015: 85), standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi/penerima pelayanan sekurang-kurangnya meliputi hal-hal seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan.¹⁰

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, dkk dalam Hadriansyah (2011: 47), lima dimensi tersebut dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

- 1) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- 2) *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.

⁸Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Cetakan ke-14. Yogyakarta: Pustaka Belajar, hal. 2

⁹Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Cetakan ke-2. Bandung: PT. Refika Aditama, hal. 243

¹⁰ Ibid. p. 85

- 3) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- 4) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- 5) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- 6) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- 7) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- 8) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- 9) *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus keediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- 10) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.¹¹

¹¹ Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Cetakan ke-1. Yogyakarta: Gava Media, hal. 47.

c. Konsep Pencatatan Nikah

1) Pengertian Nikah

Uwaidah (2014: 396) menyatakan bahwa, menurut bahasa nikah berarti penyatuan.¹² Selanjutnya, Abu Hasan bin Paris mengatakan bahwa “nikah tidak disebutkan di dalam Al-Qur’an, melainkan dengan pengertian kawin. Seperti pada firman Allah “Ujilah anak yatim itu sampai mereka cukup umur untuk kawin.” (An-Nisa’:6).”¹³

Menurut Hanafiah dalam As-Subki (2010: 39), “nikah adalah akad yang memberi faedah untuk melakukan mut’ah secara sengaja” artinya kehalalan seorang laki-laki untuk beristimta’ dengan seorang wanita selama tidak ada faktor yang menghalangi sahnya pernikahan tersebut secara syar’i.¹⁴ Dari beberapa pendapat tersebut dapat diketahui nikah adalah penyatuan antara laki-laki dan perempuan yang hidup bersama.

2) Pencatatan Nikah

Ali (2006: 26) mengemukakan bahwa: Pencatatan perkawinan adalah suatu yang dilakukan oleh pejabat Negara terhadap peristiwa perkawinan dalam hal ini pegawai pencatat nikah yang melaksanakan pencatatan, ketika akan

¹² ibid

¹³ Ibid. p. 397

¹⁴ Dr. Ali Yusuf As-Subki. 2010. *Fiqih Keluarga (Pedoman Dalam Berkeluarga)*. Cetakan ke-1. Jakarta: Sinar Grafika Offset, hal. 39

melangsungkan suatu akad perkawinan antara calon suami dan isteri.¹⁵

Kharlie (2013: 188) mengemukakan bahwa: Pencatatan perkawinan (nikah) akan menjadi salah satu upaya meningkatkan ketertiban dan kenyamanan setiap individu dalam melakukan hubungan hukum, sehingga secara islami tujuan perkawinan akan terwujud pula, dimana islam kali pertama datang menghancurkan semua bentuk perkawinanyang mengarah kepada spesies manusia.¹⁶ Dari beberapa pendapat tersebut dapat diketahui bahwa pencatatan nikah adalah suatu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan ketertiban hukum setiap individu dalam peristiwa nikah.

3) Proses Pencatatan Nikah

Proses pencatatan nikah meliputi pemberitahuan kehendak nikah, pemeriksaan nikah, pengumuman kehendak nikah, akad nikah dan pencatatannya.

a) Pemberitahuan Kehendak Nikah

Dalam pasal 3 PP No. 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan undang-undang No. 1 tahun 1974 tentang perkawinan ditetapkan, bahwa setiap orang yang akan melangsungkan perkawinan memberitahukan kehendaknya kepada

pegawai pencatat di tempat perkawinan akan dilangsungkan. Pemberitahuan tersebut dalam pasal 3 ayat (2) PP No. 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan undang-undang No. 1 Tahun 1974 tentang perkawinan ditentukan paling lambat 10 hari kerja sebelum perkawinan dilangsungkan. Namun, ada pengecualiannya terhadap jangka waktu tersebut karena satu alasan yang penting diberikan oleh camat (atas nama) Bupati Kepala Daerah.¹⁷

b) Pemeriksaan Nikah

Setelah adanya pemberitahuan akan adanya perkawinan, prosedur selanjutnya diadakan pemeriksaan yang dilakukan pegawai pencatat nikah. Sesuai pasal 6 ayat (1) PP No. 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan undang-undang No. 1 tahun 1974 tentang perkawinan pegawai pencatat meneliti apakah syarat-syarat perkawinan telah dipenuhi dan apakah tidak terdapat halangan baik menurut hukum munakahat ataupun menurut perundang-undangan yang berlaku. Syarat-syarat perkawinan seperti yang telah diuraikan di atas mengenai persetujuan calon mempelai, umur, izin orang tua dan seterusnya, inilah yang pertama kali diperiksa pejabat tersebut.

c) Pengumuman Kehendak Nikah

¹⁵ Zainuddin Ali. 2006. *Hukum Perdata Islam di Indonesia*. Cetakan ke-3. Jakarta: Sinar Grafika, hal. 26.

¹⁶ Ahmad Tholabi Kharlie. 2013. *Hukum Keluarga Indonesia*. Cetakan ke-1. Jakarta: Sinar Grafika, hal. 188.

¹⁷ Departemen Agama, Pedoman Pegawai Pencatat Nikah Departemen Agama Republik Indonesia, hal. 6

Setelah dipenuhi tata cara dan syarat-syarat pemberitahuan serta tidak ada halangan perkawinan, maka tahap berikutnya adalah pegawai pencatat perkawinan menyelenggarakan pengumuman. Berdasarkan pasal 8 PP No. 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan undang-undang No. 1 tahun 1974 tentang perkawinan pengumuman tentang adanya kehendak melangsungkan perkawinan. Pegawai pencatat menempelkan surat pengumuman dalam bentuk yang telah ditetapkan pada kantor-kantor pencatatan perkawinan yang daerah hukumnya meliputi wilayah tempat dilangsungkannya perkawinan dan tempat kediaman masing-masing calon mempelai. Pengumuman yang ditandatangani oleh pegawai pencatat selain membuat hal ihwal yang akan melangsungkan perkawinan juga memuat kapan dan di mana perkawinan itu akan dilangsungkan.¹⁸

d) Akad Nikah dan Pencatatanya

Akad nikah dilangsungkan di bawah pengawasan dihadapan PPN (Pegawai Pencatat Nikah). Setelah akad nikah dilangsungkan, pernikahan tersebut dicatat dalam akta nikah. Jika nikah dilangsungkan di luar balai nikah, pernikahan tersebut dicatat pada halaman 4 model NB dan ditanda tangani oleh suami, isteri, wali nikah dan saksi-saksi serta

Pegawai Pencatat Nikah yang mengawasinya. Kemudian segera dicatat dalam akta nikah dan ditandatangani hanya oleh Pegawai Pencatat Nikah atau wakil Pegawai Pencatat Nikah.

d. Kerangka Konsep

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu tujuan pencatatan nikah adalah melindungi institusi pernikahan yang dilakukan oleh umat islam dengan memberikan kepastian hukum terhadap pernikahan tersebut. Kepastian hukum dari pernikahan muncul karena pencatatan nikah dilakukan oleh pejabat umum dalam proses pernikahan umat islam, yaitu Pegawai Pencatat Nikah yang melakukan pengawasan langsung terhadap pelaksanaan pernikahan.

Kerangka konsep ini menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pencatatan

¹⁸ Departemen Agama, Pedoman Pegawai Pencatat Nikah Departemen Agama Republik Indonesia, hal. 6

nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar, pada penelitian ini digunakan indikator pelayanan yang dikemukakan Zeithaml dalam Hardiansyah (2011) yaitu : 1) *Tangible* (Bukti Fisik), 2) *Reliable* (Kemampuan), 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap), 4) *Competence* (Kompetensi), 5) *Courtesy* (Kesopanan), 6) *Credibility* (Kredibilitas), 7) *Security* (Keamanan), 8) *Access* (Akses), 9) *Communication* (Komunikasi) dan 10) *Understanding The Customer* (Kemampuan Memahami Pelanggan).

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian yang datanya berupa kata-kata tertulis, uraian yang diperoleh dari informan, dan perilaku subjek yang diamati. Lokasi penelitian adalah tempat peneliti dapat melihat keadaan sebenarnya dari obyek yang akan diteliti, adapun lokasi penelitian yakni di Kantor Urusan Agama , yang terletak di Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. Lokasi tersebut dipilih dilihat dari permasalahan terkait dengan fokus penelitian peneliti sehingga nantinya peneliti akan dapatkan hasil penelitian yang maksimal.

Fokus penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini mengenai kualitas

pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar dengan sepuluh indikator pelayanan publik meliputi: *Tangible*, *Reliable*, *Responsiveness*, *Competence*, *Courtesy*, *Credibility*, *Security*, *Access*, *Communication* dan *Understanding The Customer*.

Adapun tahapan dalam penelitian ini adalah tahap pra penelitian, pada tahap ini peneliti melakukan observasi serta wawancara awal dimasyarakat untuk memberikan permasalahan yang akan diteliti dan menentukan lokasi penelitian. Tahap penelitian, dalam tahap ini dilakukan pengumpulan data baik berupa wawancara langsung maupun pengumpulan data yang menggunakan teknik-teknik lain yang dapat menjadi acuan dalam melakukan analisis data penarikan kesimpulan. Tahap akhir, dalam tahap ini data-data yang terkumpul akan diolah dan dianalisis serta dilakukan penarikan kesimpulan. Dari hasil tersebut disusun sebuah laporan (skripsi) berdasarkan aturan penulisan yang ditetapkan.

Sumber data merupakan tempat dimana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan yaitu data primer merupakan data yang bersumber dari hasil observasi dari lokasi penelitian dan wawancara langsung kepada informan yang berkaitan dengan

focus. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dan berbagai media seperti laporan-laporan, dokumen-dokumen, buku, jurnal, skripsi dan dokumentasi lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

Instrumen utama yang dipergunakan untuk mengumpulkan data tentang kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. Selain itu digunakan pedoman wawancara dan pedoman pengamatan (camera/video). Dalam penelitian kualitatif adalah peneliti sendiri merupakan instrumen penelitian.

Untuk mendapatkan data yang sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan uji keabsahan data dengan mengadakan *member check*. *Member check* adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuannya untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model Miles, Huberman dan Saldana. Menurut Miles, Haberman, dan Saldana (2014) dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, aktivitas, dalam

analisis data yaitu *Data Condensation*, *Data Display*, *Conclusion Drawing/Verification*.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi harus bisa dirasakan oleh masyarakat, pelayanan yang mudah, selesai tepat waktu dan tepat, persyaratannya yang jelas. Pegawai yang bertugas memberikan pelayanan harus bersikap sopan dan ramah serta tanggap akan kebutuhan masyarakat yang dilayani, sebagaimana yang disampaikan oleh Zeithaml dalam Hadiansyah bahwa terdapat sepuluh indikator pelayanan yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu *Tangible*, *Reliable*, *Responsiveness*, *Competence*, *Courtesy*, *Credibility*, *Security*, *Access*, *Communication* dan *Understanding The Customer*. Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, akan dibahas mengenai kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar dengan sepuluh indikator kualitas pelayanan, yaitu:

a. *Tangible* (Bukti fisik)

Pada Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar, ketersediaan fasilitas yang nampak dirasakan oleh masyarakat sudah baik begitu pula untuk pegawai pencatat

nikah merasa sudah lengkap untuk melakukan proses pencatatan pernikahan. Tetapi dari hasil pengamatan penulis, merasa perlunya ditambahkan alat pendingin ruangan agar masyarakat tidak merasa gerah dan lebih nyaman lagi pada saat menunggu.

b. *Reliable* (Kemampuan)

Reliable (Kemampuan), berkaitan dengan kandalan suatu instansi dalam memberikan pelayanan yang akurat dari awal tanpa membuat kesalahan apapun dan menyapaikan pelayanannya sesuai dengan waktu yang disepakati. Kemampuan yang dimiliki pegawai pencatat nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara sudah baik, hal itu terbukti dari layanan yang diberikan cukup akurat dari awal dan bisa cepat selesai bahkan sebelum akad nikah.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari pegawai dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan masyarakat akan pencatatan nikah. Daya tanggap yang dimiliki pegawai kepada calon pasangan suami isteri atau pasangan suami isteri sudah baik, dengan adanya komunikasi dan kesigapan pegawai dengan masyarakat dalam mengurus pencatatan pernikahan.

d. *Competence* (Kompetensi)

Competence (Kompetensi), yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan

yang dibutuhkan agar dapat melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Kompetensi pegawai pencatat nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar dalam melayani pengurusan pencatatan nikah sudah baik dengan didasari oleh pengalaman yang sudah lama bekerja pada bidang ini yaitu pencatatan pernikahan. Masyarakat juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

e. *Courtesy* (Kesopanan)

Kesopanan merupakan wujud dari pribadi seseorang yang dapat terbentuk dengan baik dari keluarga, pendidikan dan lingkungan sekitar. Sopan dan ramah kepada masyarakat adalah hal mutlak dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan sikap pegawai yang ramah dan sopan akan memperlancar proses pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar, masyarakat juga merasa puas dan dihargai dengan pelayanan yang diberikan.

f. *Credibility* (Kredibilitas)

Kredibilitas merupakan kemampuan pemberi pelayanan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat melalui kesopanan dan menghargai perasaan penerima pelayanan. Kepercayaan masyarakat timbul ketika pegawai melayani masyarakat dengan

menunjukkan sifat kepedulian dan keramahan dalam bekerja serta mampu memberikan hasil yang baik. Hal ini yang dilakukan oleh para pegawai pencatat nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar yang melayani dengan sepenuh hati sehingga masyarakat pun merasa puas dengan pelayanan yang ada.

g. Security (Keamanan)

Security (Keamanan), yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Keamanan dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum. Keamanan yang diberikan dan dirasakan selama proses pengurusan pencatatan nikah berlangsung sudah baik, masyarakat juga merasa puas akan hal tersebut.

h. Access (Akses)

Akses merupakan kemudahan yang dicapai oleh seseorang terhadap suatu objek pelayanan ataupun lingkungan. Adanya akses *online* dan akses manual juga boleh *offline*, dengan aplikasi berbasis *offline* dan *online* mempermudah pegawai dalam proses pencatatan nikah yang dikenal SIMKAH mobile. SIMKAH merupakan singkatan dari Sistem Informasi Manajemen Nikah yang berbasis *offline* dan *online* di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. Fungsinya untuk mengecek dan melihat

setiap peristiwa-peristiwa pernikahan yang dicatat.

Masyarakat juga tidak resah jika datanya hilang karena semua sudah tersimpan dalam aplikasi yang disiapkan dan digunakan pada pencatatan nikah. Selain itu ada juga akses pelaksanaan nikah yang mudah dilaksanakan di kantor urusan agama kecamatan galesong utara tanpa harus dipungut biaya nikah. Hal ini dapat memberikan keringanan bagi masyarakat yang ingin menikah namun kurang mampu. Tetapi masyarakat cenderung lebih memilih untuk melaksanakan pernikahannya di rumah meskipun harus dipungut biaya nikah. Dengan ini akses untuk meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar sudah baik.

i. Communication (Komunikasi)

Baik atau tidaknya sebuah layanan dilihat dari bagaimana komunikasi yang terjalin antara pegawai dan masyarakat. Hal tersebut dibuktikan pegawai pencatat nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar dalam pelayanan pencatatan nikah, pegawai melakukan sosialisasi terkait pencatatan nikah pada setiap kegiatan. Selain itu, pegawai pencatat nikah juga melayani masyarakat dengan baik dan lancar yang disertai sikap sopan juga

ramah selama berkomunikasi dengan masyarakat selama proses pencatatan nikah.

**j. *Understanding the customer*
(Kemampuan memahami pelanggan)**

Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual dan mengenal pelanggan reguler. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan mengurus pencatatan pernikahannya dilakukan dengan langsung memberikan arahan, melalui sosialisasi kepada mereka tentang bagaimana seharusnya dapat memperoleh pelayanan yang cepat dan prima dari kantor urusan agama serta memberikan pelayanan merata tanpa melihat status atau golongan.

5. PENUTUP

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar berjalan dengan baik meskipun ada sedikit dari beberapa individu yang belum berjalan maksimal yaitu *Tangible* (Bukti Fisik) yang membutuhkan penunjang

dalam hal ruang tunggu yaitu AC untuk lebih memberikan kenyamanan pada masyarakat. Dan hal-hal kecil yang kadang terjadi yaitu dari hasil pencatatan terdapat penulisan yang kadang salah pengetikan. Tetapi saat dilaporkan hal tersebut cepat ditindak lanjuti pegawai pencatat nikah.

Semua dimensi yang digunakan mengukur kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar keseluruhan sudah berjalan baik secara maksimal, dibutuhkan konsentrasi yang tinggi dalam melakukan pencatatan nikah, sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

b. Implikasi

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar merupakan bukti ilmiah akan pentingnya pelayanan terhadap pencatatan nikah yang baik agar kedepannya para penyelenggara pelayanan publik khusus pada pencatatan nikah dapat memberikan hasil yang maksimal melalui pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau calon pasangan suami-isteri atau yang sudah menjadi pasangan suami-isteri.

c. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk

meningkatkan pelayanan pada pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar, yaitu harus lebih teliti dalam pencatatan nikah agar tidak lagi ditemukan masalah salah ketik dari beberapa huruf atau angka pada akta nikah dan buku nikah. Dan penambahan fasilitas fisik pada ruang tunggu agar masyarakat merasa sangat puas dan nyaman serta memberikan sosialisasi selain pada kegiatan hari-hari Besar Islam dengan memberikan materi tentang Pencatatan Nikah secara menyeluruh.

6. REFERENSI

BUKU

- Afrizal. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Ali, Zainuddin. 2006. *Hukum Perdata Islam di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- As-Subki, Ali Yusuf. 2010. *Fiqih Keluarga (Pedoman Berkeluarga Dalam Islam)*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Djubaidah, Neng. 2010. *Pencatatan Perkawinan dan Perkawinan Tidak Dicatat (Menurut Hukum Tertulis di Indonesia dan Hukum Islam)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Hadikusuma, Hilman. 2003. *Hukum Perkawinan Indonesia (Menurut Perundangan, Hukum Adat dan Hukum Agama)*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Isnaeni, Moch. 2016. *Hukum Perkawinan Indonesia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Jahar, Asep Saepudin, dkk. 2013. *Hukum Keluarga, Pidana dan Bisnis (Kajian perundang-Undangan Indonesia, Fikih dan Hukum Internasional)*. Jakarta: Kencana.
- Kharlie, Ahmad Tholabi. 2013. *Hukum Keluarga Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Muhammad Uwaidah, Kamil. 2014. *Fiqih Wanita*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar.
- Mukarrom, Zaenal dkk. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyadi, Deddy dkk. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumnus.
- Nasution, Nur. 2015 *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ramli, Muhammad. 2014. *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*. Makassar: Alauddin University Press.

Ratminto, dkk. 2016. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Saldana, Johnny. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Amerika: United States Of America.

Salim. 2014. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Jakarta: Sinar Grafika.

Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sutedi, Adrian. 2015. *Hukum Perizinan dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.

SKRIPSI DAN JURNAL

Akib, Haedar dkk. 2016. *Civitas Academic Perception Of "Blissful Service" For Recipient At Postgraduate Program State University Of Makassar*. Conference Full Papers APSPA: International Convergence on Public Organization VI (ICONPO VI) On. 18, hal. 340

Akib, Haedar dkk. 2018. *Snapshot Kualitas Pelayanan Publik di Pusat Layananan Bisnis Terintegrasi (CBS), Cooperative Micro Kecil dan Menengah Perusahaan (CMSME), Provinsi Maluku*. Jurnal Pendidikan Kewirausahaan. Volume 21, Edisi 3 2018.

Saggaf, Said., Salman, Rudi., Kahar, Fakhri., & Akib, Haedar. 2014. *Pelayanan Fungsi Administrasi Perkantoran Modern*. Jurnal Ad'ministrare 1 (1), 20-27.

DOKUMEN

Kompilasi Hukum Islam di Indonesia, Direktorat Pembinaan Peradilan Agama Islam Ditjen Pembinaan Kelembagaan Islam Departemen Agama, 2001.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan

Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2007 Tentang Pencatatan Nikah.

Departemen Agama, Pedoman Pegawai Pencatat Nikah Departemen Agama Republik Indonesia.